

# Receita Atende sistematiza atendimento

Canal já substitui o "Fale Conosco"

Redação

A Receita Federal iniciou nesta semana a operação do Receita Atende, novo canal único de atendimento digital criado para concentrar, em uma única plataforma, o relacionamento do órgão com cidadãos e empresas.

Nesta primeira fase, o sistema passa a substituir a maior parte dos serviços atualmente prestados pelo Fale Conosco, principalmente para esclarecimento de dúvidas e orientação sobre serviços administrados pela Receita.

Segundo o órgão, a mudança faz parte do processo de modernização do atendimento ao contribuinte e busca tornar os serviços mais integrados, seguros e eficientes.



Tatiana Rêgo/ABR

reunindo em um único local os serviços de orientação e atendimento digital que hoje estão distribuídos em diferentes plataformas.

A centralização também deve permitir maior controle sobre o histórico das interações, além de contribuir para reduzir o tempo de resposta às demandas e reforçar a segurança das informações compartilhadas

A recomendação é que empresas e escritórios de contabilidade passem a utilizar o Receita Atende desde o início da migração, acompanhando a incorporação gradual dos demais serviços ao novo ambiente digital. Segundo o Fisco, o Receita Atende deverá se tornar, ao fim da implementação, o principal canal de relacionamento eletrônico entre os contribuintes e o órgão (ABR).

## Migração gradual

A implantação do Receita Atende ocorrerá de forma gradual. Inicialmente, apenas as demandas hoje direcionadas ao Fale Conosco serão migradas para a nova plataforma. Em uma segunda etapa, a Receita Federal pretende incorporar ao sistema o atendimento realizado por e-mail e também os processos digitais, concentrando em um único

ambiente virtual praticamente todas as interações entre os contribuintes e o Fisco.

O órgão quer reduzir a fragmentação dos canais de atendimento e facilitar o acompanhamento dos pedidos pelos usuários. De acordo com a Receita, o objetivo é oferecer uma experiência mais simples para cidadãos e empresas,

# Créditos em atraso batem recorde

Redação

Volume de R\$ 250 bilhões é o montante de créditos em atraso, por mais de 90 dias, no sistema financeiro até abril, segundo levantamento divulgado pela Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado de São Paulo (FecomercioSP), com base nos dados do Banco Central (BC).

Este é o maior volume de recursos em atraso desde que a instituição começou a mensurar a massa de créditos em atraso no país, em 2004, já considerando a inflação da série. A quantia representa um aumento significativo de praticamente 50% em relação ao mesmo período de 2025 (R\$ 164,3 bilhões).

Cabe destacar que o aumento ocorrido em um ano corresponde a praticamente todo o volume de crédito em atraso registrado no país em 2018 (R\$ 84,7 bilhões). Não custa lembrar que a FecomercioSP já vinha apontando sinais desse cenário em São Paulo. Em maio, a Pesquisa de Endividamento e Inadimplência



Georgiyevic CANVA

com que uma parcela significativa da renda das famílias fosse destinada ao pagamento de juros, o que deixou menos espaço para a quitação de outras contas. Além disso, a inflação — que voltou a ganhar força neste ano, sobretudo em meio aos reflexos da guerra no Irã — pressionou os consumidores a atrasarem as parcelas e prestações para manter o consumo básico, como comida, transporte e moradia.

Soma-se a isso o crescimento acelerado das apostas esportivas, que passou a disputar espaço no orçamento dos lares (conforme apontam pesquisas recentes da FecomercioSP) e pode ter reduzido os recursos destinados ao pagamento de dívidas.

Todos os Estados registraram recorde no volume de crédito em atraso, segundo a pesquisa. A Região Centro-Oeste apontou a maior variação (69,3%), seguida por Norte (62,7%) e Sul (66,1%). Entre os Estados que tiveram maior alta, em relação a 2025, estão Tocantins (105%), Rio Grande do Sul (95,7%) e Maranhão (93,5%).

do Consumidor (PEIC) mostrou que 74,2% das famílias na capital paulista estavam endividadas, o maior nível em quatro anos. A taxa era de 72,9% em abril — em maio do ano passado, esse número chegava a 71,2%, aumentando o risco.

## Causas

Na análise da FecomercioSP a taxa Selic elevada, em primeiro lugar, fez

**NEGÓCIOS em PAUTA**  
nelson.tucci@netjen.com.br

## Galpões flexíveis

A busca por operações mais eficientes, sustentáveis e adaptáveis tem impulsionado uma nova tendência na engenharia brasileira: o crescimento dos galpões flexíveis. Utilizadas em grandes projetos industriais, logísticos e de infraestrutura, essas estruturas vêm substituindo construções convencionais, com elevada capacidade operacional. "O avanço da tecnologia inflável da Pistelli a torna adaptável em diversos setores. Nos próximos anos, a projeção é de que essa demanda se amplie ainda mais", comenta Rodrigo Pistelli.

## Shopping

O varejo de shopping centers vive um momento de profunda transformação. Em um cenário no qual o consumidor transita naturalmente entre o ambiente físico e o digital, os lojistas já não competem apenas por preço ou localização privilegiada, mas pela capacidade de oferecer uma experiência integrada, personalizada e sem atritos. A venda deixou de pertencer a um único canal, observa Glaydson Trovão, do Londrina Norte Shopping, comentando que 95% dos consumidores utilizam canais digitais para suas compras, mas 82% continuam comprando em lojas físicas. "O dado revela que o ponto de venda tradicional segue relevante, porém inserido em uma jornada muito mais ampla e conectada".

## Cooperativas

As cooperativas de crédito mantiveram trajetória de crescimento expressiva ao longo de 2025. É o que mostra publicação anual do Banco Central do Brasil, o Panorama do Sistema Nacional de Crédito

Cooperativo. O SNCC continuou ampliando sua presença no país e expandindo sua rede de atendimento, alcançando 59% dos municípios brasileiros, sendo que a região Sul lidera esse índice (97,2%), seguida pelo Centro-Oeste (80,3%) e Sudeste (76,4%).

## Crédito

Leilão 2.0 conecta originadores à infraestrutura da Dataprev e CTPS Digital, automatiza propostas e amplia acesso ao mercado de consignado privado para trabalhadores CLT. O Crédito do Trabalhador se consolidou como uma das principais iniciativas de ampliação do acesso ao crédito no país. Em pouco mais de um ano, o programa já movimentou mais de R\$ 117 bilhões em operações e beneficiou cerca de 9,5 milhões de trabalhadores brasileiros, criando um novo mercado para instituições financeiras interessadas em atuar no consignado privado. "O Crédito do Trabalhador abriu uma grande oportunidade para o mercado financeiro, mas também trouxe uma complexidade operacional", alerta Marcelo França, da Celcoin.

## Detergente

Com investimento superior a R\$ 150 milhões, a N&L Indústria inaugurou, esta semana, a nova fábrica de detergente em pó em Trindade, Região Metropolitana de Goiânia. A unidade amplia a capacidade produtiva da companhia para mais de 1 milhão. Entre os principais diferenciais da nova fábrica está a adoção da tecnologia Spray Dryer, processo utilizado na fabricação de detergentes em pó que proporciona maior uniformidade ao produto, além de ganhos em produtividade e eficiência operacional.

# Enrolados: quando a dívida deixa de ser exceção e passa a definir a economia das famílias

Franz Petrucelli (\*)

O brasileiro nunca esteve tão endividado. De acordo com levantamento recente da FecomercioSP, cerca de 30% da renda das famílias brasileiras está comprometida com o pagamento de dívidas. O cenário reflete um nível elevado de endividamento no país, que alcançou um recorde histórico e já atinge aproximadamente 80,9% dos lares brasileiros.

Os números revelam mais do que uma dificuldade financeira pontual. Eles mostram uma mudança estrutural no comportamento econômico das famílias brasileiras. Hoje, oito em cada dez famílias do país possuem algum tipo de dívida.

O problema é que o endividamento deixou de estar ligado apenas a grandes compras ou financiamentos. Cada vez mais, as famílias entram no vermelho para sustentar despesas básicas, como alimentação, aluguel, contas domésticas e medicamentos. A inflação persistente dos alimentos, o alto custo do crédito e a perda gradual do poder de compra criaram uma combinação explosiva para o orçamento doméstico.

Nos últimos anos, programas como o Desenrola Brasil, criado pelo governo federal, ajudaram milhões de brasileiros a renegociar dívidas e voltar ao mercado de crédito. A iniciativa teve mérito ao aliviar parte da inadimplência reprimida e permitir que muitas famílias reorganizassem suas finanças. Mas o próprio crescimento acelerado do endividamento mostra que renegociar dívidas, sozinho, não resolve um problema que se tornou estrutural.

Existe hoje um modelo de consumo baseado no parcelamento permanente da vida. O cartão de crédito virou

extensão da renda mensal. O Pix acelerou o consumo imediato. As apostas online passaram a disputar espaço dentro do orçamento doméstico. E o crédito fácil, muitas vezes sem educação financeira adequada, transformou a dívida em algo banalizado.

O mais preocupante é que a inadimplência já começa a alterar a dinâmica econômica das cidades. Famílias endividadas consomem menos, investem menos e perdem capacidade de planejamento. O comércio sente os reflexos, o setor de serviços desacelera e a própria economia regional perde força.

Em Minas Gerais, esse cenário ganha um peso simbólico importante. Historicamente associada à prudência financeira e ao planejamento familiar, Belo Horizonte agora lidera justamente o ranking da inadimplência nacional. Isso revela que o problema deixou de atingir apenas grupos vulneráveis e passou a alcançar diferentes perfis de renda e consumo.

Ao mesmo tempo, cresce uma sensação perigosa de normalização da dívida. Estar negativado passou a fazer parte da rotina de milhões de brasileiros. E quando a exceção vira regra, o risco não é apenas financeiro: é social.

O desafio dos próximos anos será muito maior do que renegociar boletos atrasados. O Brasil precisará discutir educação financeira, consumo consciente, acesso saudável ao crédito e mecanismos de proteção ao orçamento das famílias. Porque, no ritmo atual, o endividamento deixa de ser apenas um problema individual e passa a se consolidar como um dos principais entraves econômicos do país.

(\*) Franz Petrucelli é professor e mestre administração.

**MUNDO ESG**  
nelson.tucci@netjen.com.br

## Projetos de impacto

Estão abertos editais para financiamento de projetos de impacto. De circularidade à equidade, retine algumas iniciativas que podem apoiar em diversas frentes para a sustentabilidade. Lei de Incentivo à Reciclagem, do Ministério do Meio Ambiente, é acessível pelo link <https://lnkd.in/d/kynSsiZ>; Já o 2º Edital Somando Impactos, da Fundação Grupo Volkswagen, pode ser visto aqui: [fundacaogrupovw.org.br](https://fundacaogrupovw.org.br); enquanto o FINEP Mais Inovação, com R\$ 150 milhões em recursos não reembolsáveis para projetos de P&D em economia circular, é pelo <https://lnkd.in/d/c8FJ5Fa>. Ainda existem o Fundo Ecos, de apoio a organizações comunitárias, povos indígenas, quilombolas e agricultores familiares nos estados do Maranhão, Tocantins e Mato Grosso, com foco em proteção territorial e governança <https://lnkd.in/d/MAE9mRNe> e o FSA Caixa – Igualdade Étnico-Racial nas Cidades e Territórios: [https://lnkd.in/d/RzAM\\_Nt](https://lnkd.in/d/RzAM_Nt)

## Transição energética

China, Coreia do Sul, Brasil e Índia contribuíram, em uma década, com 72% do total estimado dos fluxos globais de financiamento voluntário da transição energética e adaptação. É o que mostra análise do World Resources Institute (WRI), noticiada pela agência eixos, sobre 14 maiores economias. O estudo calcula uma mobilização voluntária de cerca de US\$ 102 bilhões entre 2013 e 2023, com os mercados emergentes e as economias em desenvolvimento (MEEDs) respondendo por US\$ 86,2 bilhões desses fluxos — uma média de US\$ 7,8 bilhões por ano.

## Social

O Nordeste é a segunda região brasileira com maior número de neurodivergentes, segundo o último Censo Demográfico do Instituto Brasileiro de Geografia e

Estatística (IBGE). Foram identificados 2,4 milhões de pessoas já diagnosticadas com Transtorno do Espectro Autista (TEA) no país. Desse total, 663 mil residem no Nordeste (e cerca de 1 milhão no Sudeste). O TEA é caracterizado por desafios na comunicação e interação social. A feira agropecuária do Norte e Nordeste, a EXPOCRATO tem se destacado pela promoção de iniciativas inclusivas, entre elas a "Exposentidos". O projeto oferece espaços de autorregulação sensorial destinados a crianças, adolescentes e jovens adultos neurodivergentes.

## Plano Safra

A nova edição do Plano Safra 2026/2027, anunciada pelo Ministério da Agricultura e Pecuária (MAPA), prevê um volume recorde de R\$ 525,1 bilhões para investimentos no agronegócio brasileiro e traz avanços importantes para a transição energética no campo. Entre as novidades, está a inclusão do financiamento de sistemas de armazenamento de energia por baterias. Para a Associação Brasileira de Energia Solar Fotovoltaica (ABSOLAR), a medida representa avanço para o setor agropecuário. Além do aumento de R\$ 8,9 bilhões nos recursos em relação à edição anterior, linhas como Inovagro e Prodecoop passam a permitir investimentos em sistemas de armazenamento de energia elétrica.

## Qualidade do ar

Inauguração das estações de Rio Branco e Porto Velho marcam a chegada da rede de monitoramento à região Norte. Dados serão disponibilizados em tempo real pelo MonitorAr, sistema que mostra a qualidade do ar no país. O material particulado fino é um dos poluentes que mais prejudicam a saúde, principalmente em regiões afetadas por queimadas. Partículas podem ter diâmetro de até 2,5 micrômetros — cerca de 30 vezes menores que a espessura de um fio de cabelo — e podem penetrar facilmente nas vias respiratórias quando inaladas.